



Kommunikation und Konflikt im Arbeitsalltag



Was ist Kommunikation?

Was ist ein Konflikt?

Was braucht ein Konflikt?

Konflikt – was passiert da?

Verschiedene Welten

Konstruktivismus

Verschiedene Konfliktformen

Konflikte am Arbeitsplatz

Stress

Forschungsstand

Kommunikationsverhalten in Konfliktsituationen



Was ist Kommunikation?





Konflikte am Arbeitsplatz – Wo ist das Problem?



Ein Konflikt ...

... ist eine Störung.

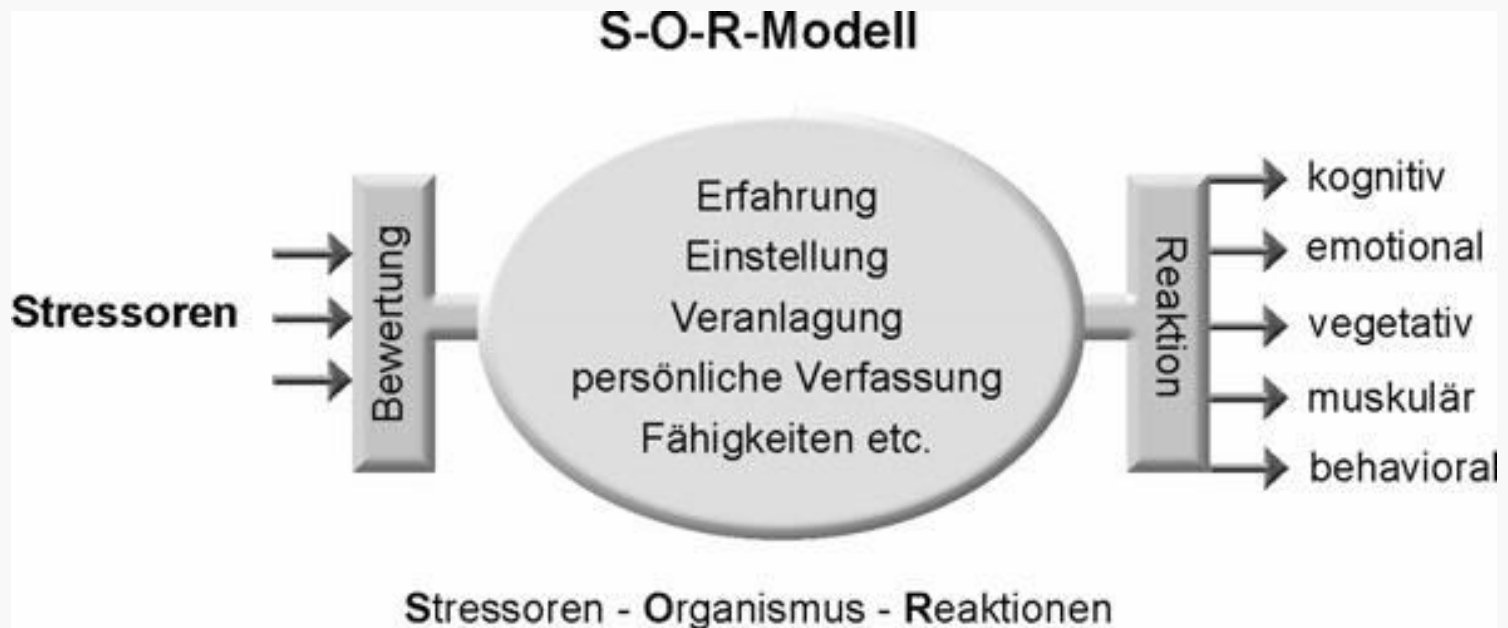
... unterbricht den Handlungsablauf.

... belastet.

... hat die Tendenz zu eskalieren,
d.h. er weitet sich aus und nimmt an Intensität zu.



Konflikte lösen Stress aus



Kognitiv

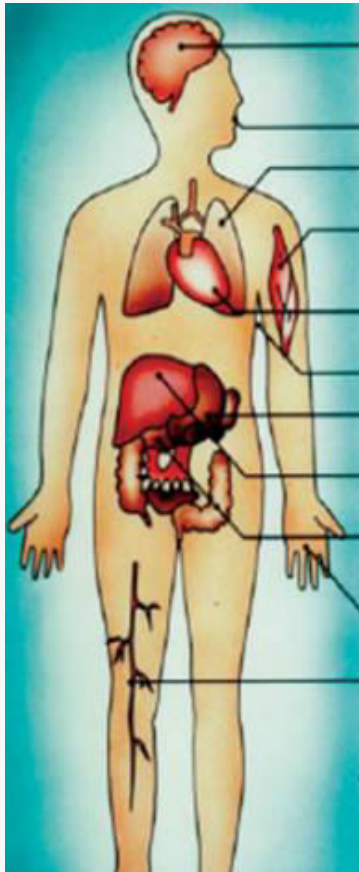
Emotional

Körperlich

Verhaltensbezogen

Symptome - Stress ist multireaktiv





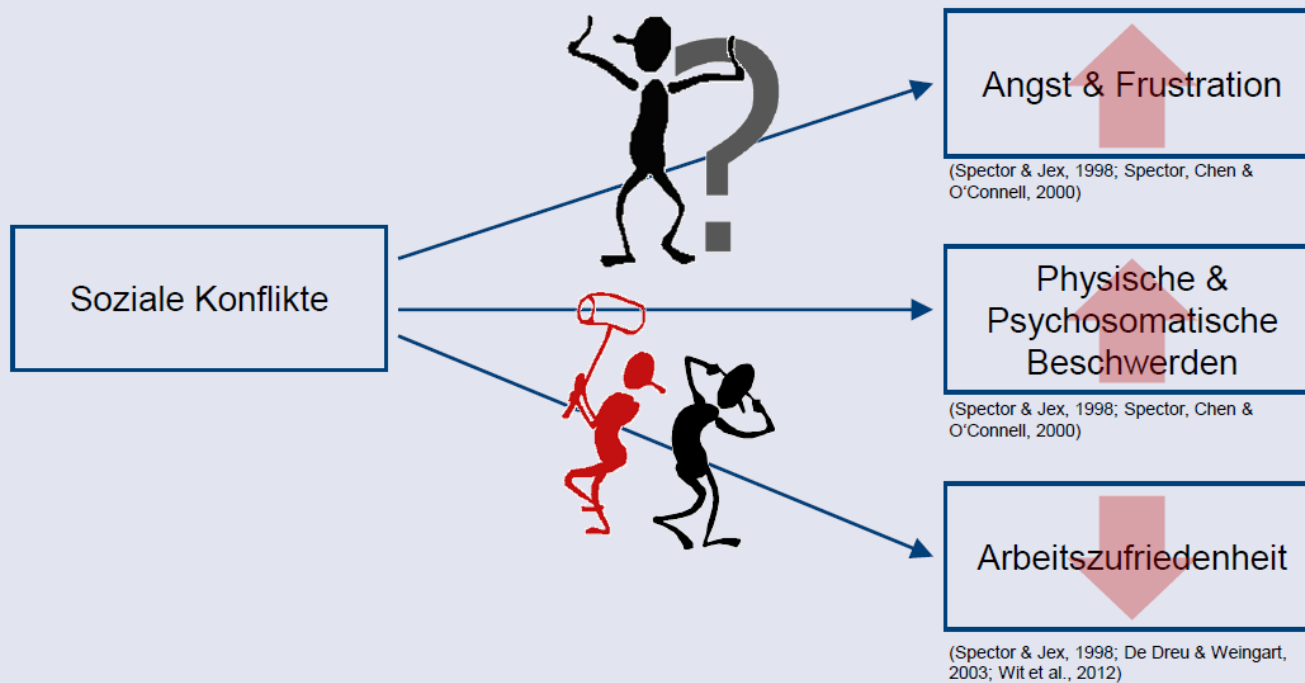
- Aktivierung und Durchblutung des Gehirns**
- Reduzierter Speichelfluss, trockener Mund**
- Erweiterung der Bronchien, Atembeschleunigung**
- Erhöhte Muskelspannung, verbesserte Reflexe**
- Erhöhter Blutdruck, schnellerer Herzschlag**
- Schwitzen**
- Energiebereitstellung (Blutzucker, Fette)**
- Hemmung der Verdauungstätigkeit
und der Energiespeicherung**
- Kalte Hände und Füße**
- Erhöhte Gerinnungsfähigkeit des Blutes**
- Libidohemmung**
- Kurzfristig erhöhte, langfristig verminderte
Schmerztoleranz**

Quelle: Kaluza, 2007

Stressreaktionen des Körpers



Folgen von Konflikten – Wohlbefinden



Forschungsstand



Ein Konflikt ...

führt nachweislich zu höherer
Erschöpfung & schränkt das
Wohlbefinden und damit die
Gesundheit ein.



→ Belastet das Organisationsklima



Nachgewiesen sind:

→ Zusammenhänge zwischen Organisationsklima, Merkmalen der arbeitsbezogenen Gesundheit, dem Engagement und dem Commitment.

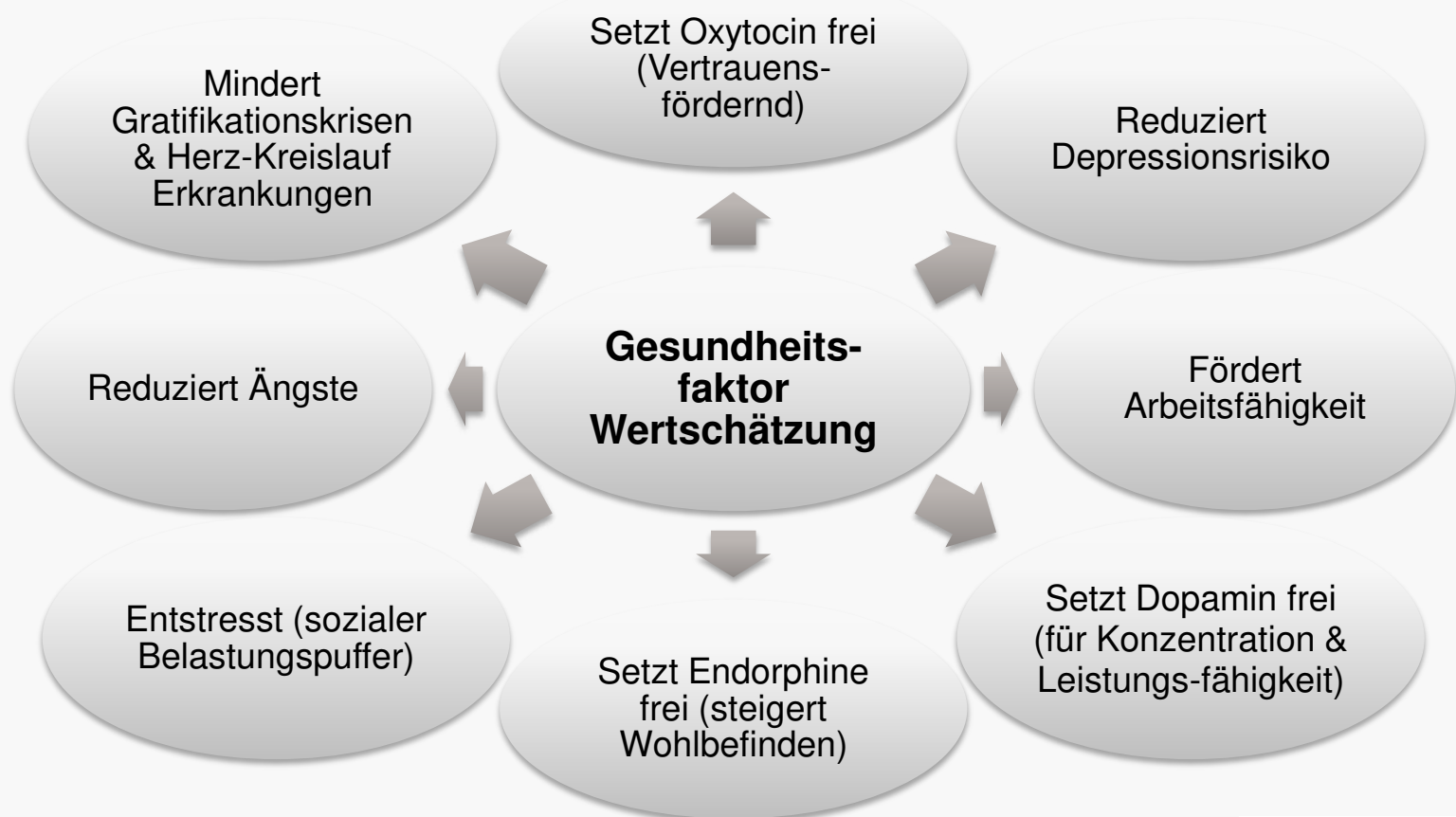
→ Der bedeutende Einfluss des Organisationsklimas auf die Stresswahrnehmung, das Stresserleben, auf Wohlbefinden und Gesundheit.

→ deutliche Zusammenhänge zwischen ungünstigem Organisationsklima und körperlichen/psychischen Beeinträchtigungen (Anspannung, Müdigkeit, Atemprobleme, Unsicherheit, Ängstlichkeit, gesundheitliche Stabilität, Burnout).

Forschungsstand



Wie gestalte ich einen gelingenden Transfer in die eigene Arbeitseinheit?



A scenic landscape featuring a calm, clear blue lake in the foreground. The lake's surface is perfectly still, acting as a mirror for the sky above. The sky is filled with soft, white clouds, which are reflected in the water. In the background, a range of rugged, grey mountains with some green patches on the lower slopes stretches across the horizon. The overall atmosphere is peaceful and serene.

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

